

（二十九）对售后服务的承诺

关于售后服务的承诺函

致：禹州市应急管理局（采购人名称）：

我公司参加禹州市应急管理局防汛物资采购项目（项目编号：YZCG-DLT2023070）的政府采购活动，我单位承诺满足以下售后服务要求：

（1）谈判文件中未明确列明保修条款的产品，均需提供至少一年的免费保修；国家规定或产品生产厂家规定大于一年的，按国家规定与厂家规定最有利于采购人原则执行；谈判文件已明确列明设备整体保修一年的（包括所有部件、耗材），按该条款及其响应执行，并终身维护，且维修费只收取材料和耗材费；

（2）在质保期内到设备使用寿命止，由中标单位对设备出现的质量问题负责处理解决；

（3）设备的质量保证期，从设备安装调试验收合格之日起计。在保证期内因设备本身的质量问题发生故障，负责免费修理和更换零部件。对达不到使用要求者，经双方协商，可以更换设备，由中标单位承担所发生的全部费用；

（4）质保期为设备安装调试验收合格后一年，质保期内发生故障或质量问题，卖方在接到通知后 2 小时进行响应，4 小时到达，24 小时内处理问题，否则需提供备用机直至原设备修好为止。

（5）在成交供应商未按照合同规定的地点交验前，货物毁坏或灭失，由成交供应商承担责任。

（6）处理客户来信来访以及电话投诉意见，解答客户的咨询。同时用多种方式征集客户对产品质量的意见，并根据情况及时改进。

（7）我单位提供有完善的服务体系，有能力提供持续的、本地化售后服务。

（8）我单位负责系统安装和调试以及操作人员培训，并制定详细的培训计划，使操作人员能独立进行管理、操作、维护和故障处理等工作，做好相关记录及技术文档收集整理，待验收合格后移交给甲方。

（9）供货及服务范围：我单位负责货物的供应、运输、安装调试、免费培训、售后服务。特此承诺！

供应商名称（并加盖公章）：河南良华科教设备股份有限公司（盖单位公章）

法定代表人（单位负责人）（签字或电子印章）：

日期：2023年07月28日